

2020年10月1日

## 「お客さま本位の業務運営に関する方針」策定について

八戸通運株式会社・営業部 保険課（以下、当社といいます。）は、「顧客満足を第一に考え、お客様の信頼に応える」「コンプライアンス体制強化」という経営方針に基づき、業務運営に取り組んでまいりました。

そしてこの度、2017年3月に金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定しましたので、ここに公表いたします。

## お客さま本位の業務運営に関する方針

■方針1 お客さまの喜びを常に考え、お客さまの安心・安全を第一に考えます。

当社は、お客さま目線で物事を考え、お客さまへ安心・安全をお届けしてまいります。お客さまの様々な「ご相談事・ご要望」また、「事故処理」においても迅速な対応を常に考え、お客さまに寄り添う対応をさせていただきます。

■方針2 お客さまのご意向に沿った保険プランをご提供します。

当社は、お客さまからのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスをご提案ができるように、従業員研修をさらに行い、保険知識やお客さまからのご要望把握（ヒアリング力）向上を図り、お客さまのご意向に沿った保険プランをご提供してまいります。

■方針3 勧誘方針等規程に則った保険募集・販売を行います。

当社は、「コンプライアンス体制強化」の為、定期的な教育を行い、コンプライアンス態勢の向上および、ガバナンス態勢の構築に努めてまいります。

また、利益相反の管理を徹底し、お客さまへ利益が不当に害されることのないよう、意向確認を確実に行い、適切に業務運営に努めてまいります。

■方針4 契約保全強化やアフターフォローの更なる向上に努めます。

当社は、すでにご契約いただいているお客さまに対しましても、契約内容の変更や見直し含め、継続的にアフターフォローを行い、契約保全強化に努めてまいります。

また、お客さまからのお問い合わせや各種手続きにつきましては、「対面」・「非対面」の対応、「保険会社からの顧客問い合わせ連携」など、様々な受付体制を構築しており、引き続きこれらの態勢の拡充・向上に努めてまいります。

■方針5 お客さま情報の管理を徹底し運営いたします。

当社は、大量の個人情報を取扱う保険代理店として、当社が取扱う個人情報について、「個人情報保護に関する基本方針」 <https://www.hattsu.co.jp/about/privacypolicy.html> を策定・公表し、管理を徹底し運営いたします。

■方針6 常にお客さまの声に耳をかたむけ、業務全般の改善に活かします。

当社は、お客さまの声を幅広く収集し、寄せられた声を真摯に受け止め、クレームについては、迅速かつ適切に対応するなど、営業活動や諸施策に活かして行き、業務品質の向上・改善に活かして行きます。

以上